

Indicadores para el seguimiento

- Número de quejas y sugerencias respondidas en un cuatrimestre.
- Número de volúmenes de Bibliografía Recomendada respecto al número de alumnos.
- Porcentaje de documentos recibidos por préstamo interbibliotecario en un plazo inferior a 25 días laborables.
- Porcentaje de documentos enviados por préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 7 días laborables.
- Número de reservas/año de salas de trabajo en grupo y salas de investigadores.
- Número de consultas direccionales y puntuales atendidas.
- Tasa de ocupación de las salas de estudio de las bibliotecas, de las salas de apertura 24 horas y de las salas con aperturas extraordinarias.
- Número de asistentes a cursos de formación generales y para nuevos alumnos.
- Número de cursos de créditos de libre elección u otros reconocimientos realizados.
- Porcentaje de plazas cubiertas en los cursos de créditos de libre elección.
- Porcentaje de solicitudes de información bibliográfica compleja atendidas en el plazo de 1 semana.
- Total de búsquedas en revistas-e y bases de datos por personal investigador.
- Número de revistas electrónicas a texto completo y de libros-e en relación a las áreas temáticas existentes.
- Número de descargas de artículos de revistas-e a texto completo y de libros-e por personal investigador.
- Número de consultas realizadas a UASumarios por mes.
- Número de accesos a la Web y al catálogo de la biblioteca.
- Porcentaje de peticiones de información solicitadas electrónicamente respecto del total de peticiones de información.
- Nivel de conocimiento, uso y satisfacción de los usuarios.

Formas de colaboración y participación

Puedes colaborar para ayudarnos a mejorar:

- A través del buzón de sugerencias de la web de nuestro Servicio.
- Comunicándonos las opiniones y quejas por vía telefónica, electrónica o postal, dirigidas a las direcciones que figuran en esta Carta de Servicios.
- Contestando las encuestas de satisfacción de usuarios elaboradas por la Biblioteca, donde podrás expresar el grado de satisfacción con los servicios recogidos en esta carta.



- | | |
|--|--|
| 1. Biblioteca de CienciasEdif. nº 7 | 5. Biblioteca de Fil. y Let. y Trabajo SocialEdif. nº 33 |
| 2. Biblioteca de DerechoEdif. nº 11 | 6. Biblioteca de GeografíaEdif. nº 37 |
| 3. Biblioteca de EconómicasEdif. nº 31 | 7. Biblioteca Politéc., de Óptica y de Enfer.Edif. nº 33 |
| 4. Biblioteca de EducaciónEdif. nº 22 | 8. SIBID - Dirección y Unidades CentralesEdif. nº 33 |

Direcciones y teléfonos

De Lunes a Viernes, de 08.30 h. a 21.00 h. Permanecerán cerradas los días festivos aprobados en el calendario laboral.

La sala de estudio, ubicada en el edificio de la Biblioteca General, permanece abierta 24 horas al día, todos los días del año. Excepto los días 24 y 31 de diciembre.

Consulta en nuestra web los horarios de aperturas extraordinarias, coincidiendo con periodos de exámenes, y de los periodos vacacionales de verano, Navidad y Semana Santa; así como horarios especiales de alguna Biblioteca.

Correo electrónico: sibid@ua.es
Teléfono: +34 965 90 34 79
Fax: +34 965 90 37 35

Dirección postal: Universidad de Alicante. Biblioteca
Universitaria. SIBID.
Campus San Vicente del Raspeig
Ap. 99 E-03080 Alicante

Para más información visita nuestra web
www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/index.htm



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Biblioteca
Universitaria

Carta de Servicios

Nuestra misión

Ofrecer un sistema de información de calidad, gestionado por un equipo humano profesional y comprometido en garantizar servicios y recursos innovadores, colaborando en el desarrollo de la investigación y de la enseñanza/aprendizaje en el marco del nuevo modelo educativo y contribuyendo a la creación y difusión del conocimiento y a la consecución de los objetivos de la Universidad.

Servicios que se prestan

El acceso, provisión y uso de los recursos bibliográficos tanto propios como externos:

Recursos bibliográficos y documentales:

- Adquisición y gestión de la colección.
- Consulta en sala.
- Préstamo: a domicilio, interbibliotecario y reparto interno a profesorado.
- Reproducción de documentos respetando la legislación vigente.
- Consulta de bibliografía recomendada por titulaciones, asignaturas y profesores.

Espacios y equipamiento para la enseñanza/aprendizaje y la investigación:

- Libre acceso debidamente señalizado a la gran mayoría de los documentos y posibilidad de consulta de los fondos en Depósito.
- Equipamiento adecuado para la consulta de los diferentes tipos de documentos: microformas, DVD, CD-Rom, etc.
- Sala con apertura 24 horas todos los días del año y salas con aperturas extraordinarias durante los periodos de exámenes.
- Ordenadores de uso público (catálogo, recursos electrónicos, impresión remota, ofimática e Internet gratuito).
- Ordenadores portátiles y equipos audiovisuales en préstamo.
- Zonas de conexión para portátiles.
- Ordenadores personales preparados para personas con discapacidad visual.
- Teclados con caracteres de alfabetos no latinos.
- Salas de investigadores.
- Salas de trabajo en grupo.
- Aulas informáticas.
- Fotocopiadoras.
- Máquina de Autopréstamo.

Formación e información (atención personal, correo electrónico, teléfono, página web, formularios electrónicos, etc.):

- Participación en "Cursos Cero" y sesiones introductorias sobre servicios, fondos y recursos bibliográficos básicos.
- Organización de sesiones de carácter general o especializado, tanto programadas como a la carta.

- Organización de cursos con créditos de libre configuración u otros reconocimientos en colaboración con otros servicios universitarios.

- Información general sobre fondos y servicios de la biblioteca, así como novedades bibliográficas y documentales disponibles y respuesta a otras consultas puntuales.

- Información y orientación bibliográfica sobre fondos documentales propios y ajenos.

Extensión bibliotecaria:

- Colaboración en actividades con otros servicios o colectivos universitarios o extrauniversitarios siempre que se solicite con una antelación de quince días o mes y medio en el caso de que hubiera que adquirir fondos.
- Exposiciones y guías de lectura.
- Visitas guiadas a las instalaciones de las distintas bibliotecas.
- Charlas divulgativas en los centros educativos de la provincia.
- Estancias y prácticas de usuarios externos (alumnos, profesionales, becarios, ...).
- Donaciones a centros bibliotecarios de países en vías de desarrollo.

Biblioteca digital y servicios virtuales:

- Herramientas e instrumentos de búsqueda, localización y acceso a documentos y recursos electrónicos:
 - Metabuscar QUAE.
 - Catálogo bibliográfico.
 - Revistas Electrónicas.
 - UASumarios, sumarios electrónicos.
 - Bases de Datos.
 - Referencia electrónica.
 - Libros electrónicos.
 - RUA (Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante).
 - Prensa Digital.
 - Fonoteca Digital.
 - Cartoteca Digital.
 - Guías Temáticas de Recursos.
 - Guías, manuales de consulta y tutoriales en línea sobre la utilización de los distintos recursos electrónicos.
- Comunicación con los usuarios por medio de buzón de sugerencias, formularios web y ventanilla virtual.
- Servicios virtuales por perfiles de usuarios

Nuestro compromiso de calidad

Recursos bibliográficos y documentales:

- Poner a disposición del usuario al menos el 90% de los documentos solicitados en un plazo de quince días desde su recepción en Adquisiciones (fondo de bibliografía recomendada y de docencia e investigación).

- Mantener informado al solicitante del estado de su pedido.
- Mantener ordenado y actualizado el fondo bibliográfico con revisiones semanales de las salas.
- Garantizar un ambiente adecuado de trabajo y estudio.
- Evaluar el porcentaje de bibliografía recomendada solicitado y procurar que el alumno disponga de los ejemplares necesarios.
- Enviar el 70% de la documentación solicitada a Préstamo Interbibliotecario por bibliotecas externas en un plazo máximo de 7 días laborables.
- Poner a disposición de los usuarios internos el 70% de la documentación solicitada a préstamo interbibliotecario en un plazo inferior a 25 días laborables.

Espacios y equipamiento para la enseñanza/aprendizaje y la investigación:

- Garantizar espacios y equipamientos suficientes y diferenciados, para la ubicación de los servicios y la consulta de todo tipo de fondos según la normativa REBIUN.

Formación e información:

- Publicar en la página web, con 15 días de antelación a su inicio, el calendario y la programación de las distintas sesiones de formación.
- Ofertar por año académico un mínimo de tres cursos que se puedan convalidar por créditos de libre elección y el 80% de los cursos demandados por otros servicios universitarios.
- Ofrecer respuesta al 80% de las demandas de información bibliográfica compleja en el plazo máximo de una semana.
- Difundir todas las novedades y el conjunto de servicios y recursos de la Biblioteca Universitaria a través de la página web y de otros medios.

Extensión bibliotecaria:

- Organizar un mínimo de cuatro exposiciones bibliográficas anuales con sus correspondientes guías de lectura.
- Atender la totalidad de solicitudes de visitas, charlas, estancias y prácticas siempre que se demanden de acuerdo al procedimiento establecido.

Biblioteca digital y servicios virtuales:

- Disponer una completa oferta de recursos electrónicos de apoyo a la enseñanza/aprendizaje e investigación.
- Actualizar las guías y manuales de uso de los distintos recursos.
- Garantizar el mantenimiento y actualización de UASumarios.
- Garantizar la disponibilidad y normalización del 100% de los materiales depositados en el Repositorio Institucional (RUA).